



## Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Poli Jantung Rumah Sakit Bhayangkara Kendari

### *Factors Associated with Patient Satisfaction at Cardiac Polyclinic Bhayangkara Hospital Kendari*

Syamsiah, Sunarsih, Firmansyah

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan, Universitas Mandala Waluya

(syamsiahtcia@gmail.com, 082188573300)

#### **Article Info:**

- Received:

13 September

2023

- Accepted:

22 Desember 2023

- Published online:

April 2024

#### **ABSTRAK**

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan kesehatan. Pada tahun 2022 total kunjungan dalam setahun terakhir di poli jantung sebanyak 1.929 pasien. Beberapa kasus yang terjadi di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari pada pasien rawat jalan yaitu berupa keluhan pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan. Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *Cross-Sectional Study*. Jumlah sampel sebesar 123 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *systematic random sampling*. Hasil penelitian ini pada keseluruhan variabel independen, yaitu waktu tunggu, sumber daya, prosedur pelayanan, sarana prasarana dan pembiayaan dengan uji *Chi-Square* didapatkan *p-value* sebesar  $0,00 < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara keseluruhan variabel independen terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan waktu tunggu, sumber daya manusia, prosedur, sarana prasarana, dan pembiayaan dengan kepuasan pasien. dengan kepuasan pasien, ada hubungan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien. Saran dalam penelitian ini yaitu perlunya ada peningkatan mutu pelayanan dengan berdasar pada kebutuhan pasien serta perbaikan sistem dan kinerja tenaga kesehatan secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Kepuasan, waktu, prosedur, sarana, pembiayaan

#### **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is the patient's expectations that arise regarding health actions as a result of the performance of health services during the process of interacting in an effort to provide health. In 2022, the total number of visits in the last year at the heart clinic will be 1,929 patients. Several cases that occurred at the Bhayangkara Level III Kendari Hospital among outpatients were in the form of complaints from patients who were dissatisfied with the service. The type of research that will be carried out is quantitative research with a design Cross-Sectional Study. The total sample was 123 patients. Sampling was carried out using the method systematic random sampling. The results of this research are all independent variables, namely waiting time, resources, service procedures, infrastructure and financing with testing Chi-Square found *p-value* equal to  $0.00 < 0.05$ , which means there is a relationship between all independent variables and patient satisfaction. The suggestion in this research is that there is a need to improve the quality of service based on patient needs as well as improving the system and performance of health workers as a whole. The conclusion in this research is that there is a relationship between waiting time, human resources, procedures, infrastructure and financing with patient satisfaction. with patient satisfaction, there is a relationship between human resources and patient satisfaction.*

**Keywords:** Satisfaction, time, procedures, infrastructure

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit yang bertujuan untuk tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*Consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan (Wulandari & Erawati, 2016). Menurut UU No.4 Tahun 2009 rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan kesehatan paripurna dan personal, dengan menitikberatkan pada upaya promotif dan preventif kesehatan tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif, menyediakan pelayanan rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Pelayanan medis di rumah sakit diarahkan tidak hanya kepada individu (pasien), tetapi juga kepada keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan medis yang diberikan merupakan pelayanan medis yang lengkap (komprehensif dan holistik) (Putera et al., 2023).

Di era globalisasi saat ini, rumah sakit menjadi industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien dapat dikaitkan dengan keterlambatan pasokan dokter dan perawat, sulitnya mencari dokter, lamanya proses rawat inap, terbatasnya ketersediaan obat-obatan, serta fasilitas (toilet, tempat sampah) kebersihan dan ketertiban Rumah Sakit (Putera et al., 2023). Menurut Kotler menyatakan

bahwa kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi (Pangerapan et al., 2018). Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi berada di negara Swedia dengan indeks 92,37%, sedangkan yang terendah yaitu India sebesar 34,4%. Pada tahun 2018 Kemenkes RI menyatakan sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh masyarakat (Soumokil et al., 2021).

Di Sulawesi Tenggara persaingan bisnis rumah sakit semakin kompetitif dengan masuknya rumah sakit swasta sebagai pesaing yang memberikan pelayanan yang terbaik. Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari dituntut bisa memberikan pelayanan terbaik dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki serta teknologi terbaru yang dimiliki rumah sakit. Sebagai rumah sakit dengan status akreditasi paripurna, beberapa kasus yang terjadi di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari banyaknya jumlah pasien rawat jalan yang berkunjung tidak di barengi dengan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) atau tenaga medis yang bertugas memberikan pelayanan. Hal tersebut menimbulkan beberapa keluhan pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan terutama dibagian layanan rawat jalan. Ada beberapa kendala bagi

petugas kesehatan utamanya bagi petugas yang ada dibagian administrasi pendaftaran dan rekam medis serta petugas diruang instalasi rawat jalan itu sendiri. Komplain terbanyak terjadi di Poli jantung. Berdasarkan data pada tahun 2022, total kunjungan dalam setahun terakhir di poli jantung sebanyak 1.929 pasien (Rumah Sakit Bhayangkara, 2023).

Memperhatikan berbagai permasalahan dan komplain yang sering dilakukan pasien, peneliti melakukan survei pendahuluan pada 20 pasien rawat jalan di poli jantung. Hasil dari survei pendahuluan tersebut diperoleh data beberapa pasien menyatakan tidak puas karena waktu tunggu yang terlalu lama, petugas tidak trampil, prosedur pengurusan bpjs berbelit-belit, alat tidak ada, biaya agak mahal.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk melihat “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Jantung Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari”.

## **BAHAN DAN METODE**

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study*. Waktu penelitian Juli sampai Agustus 2023 dengan Lokasi Penelitian Di Poli Jantung Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kendari. Populasi dalam penelitian ini infinite dengan jumlah kunjungan rata-rata pasien perbulan sebanyak 177 dan jumlah sampel sebesar 123 pasien. Instrument yang digunakan berupa kuesioner dengan

pengambilan sampel dilakukan secara *systematic random sampling* menggunakan interval 2 dengan cara pasien yang diambil pertama penelitian digunakan bilangan *random* dan terpilih angka 1. Data dalam penelitian ini dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji *Chi-Square*.

## **HASIL**

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 123 responden penelitian, responden terbanyak berada pada kelompok usia 35-49 tahun sebanyak 46 orang (37,40%). Kemudian, terdapat responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 67 orang (54,47%), dan pekerjaan responden terbanyak yaitu sebagai pedagang berjumlah 34 orang (27,64%).

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari total keseluruhan responden yakni sebanyak 123 responden, 71 diantaranya (57,72%) merasakan waktu tunggu kurang. Sedangkan, 52 responden lainnya (42,28%) waktu menunggu dalam kategori baik. Kemudian, pada tabel 2 juga menunjukkan dari 123 responden, 60 diantaranya (48,78%) termasuk kategori sumber daya manusia kurang dan 63 (51,22%) responden lainnya masuk dalam kategori sumber daya manusia baik. Distribusi frekuensi berdasarkan prosedur pada Tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 71 (57,72%) responden berpendapat prosedur kurang dan 52 (42,28%) responden lainnya berpendapat bahwa prosedur sudah baik. Kemudian, pada Tabel 2 distribusi frekuensi sarana prasarana menunjukkan bahwa sebanyak 63 (51,22%)

responden berpendapat sarana prasarana masih kurang dan 60 (48,78%) responden lainnya berpendapat sarana prasarana sudah baik. Distribusi frekuensi berdasarkan pembiayaan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 82 (65,85%) responden berpendapat pembiayaan perawatan kategori baik dan 42 (34,15%) diantaranya merasa pembiayaan perawatan kurang.

Berdasarkan tabel 3 analisis hubungan menggunakan uji *chi-square* diketahui bahwa untuk variabel waktu tunggu dari 123 responden, terdapat 71 responden yang merasa waktu tunggu kurang dan 52 responden menyatakan waktu tunggu dalam kategori baik. Dari 71 responden waktu tunggu kurang secara keseluruhan merasa tidak puas (100%). Kemudian, dari 52 responden waktu tunggu baik diketahui 21 responden (40,4%) merasa tidak puas dan 31 responden lainnya (59,6%) menyatakan puas. Dengan uji *Chi square* diperoleh hasil  $X^2$  hitung = 53,471 >  $X^2$  tabel 3.841, *p-value* = 0,00 < 0,05,  $H_0$  ditolak, yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien.

Pada tabel 3 dapat diketahui pula dari 123 responden, terdapat 60 responden memiliki sumber daya manusia (SDM) kurang dan 52 responden memiliki SDM baik. Dari 60 responden yang memiliki SDM kurang terdapat 55 responden (91,7,9%) tidak puas. Sedangkan, 52 responden yang memiliki SDM baik 37 diantaranya (58,7%) tidak puas dan 26 responden (41,3%) puas terhadap pelayanan. Dengan uji *Chi square* diperoleh hasil  $X^2$  hitung

= 15,981 >  $X^2$  tabel 3.841, *p-value* = 0,00 < 0,05,  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara sumber daya manusia dengan kepuasan pasien.

Selanjutnya, pada tabel 3 menunjukkan pula dari 123 responden, terdapat 71 responden menyatakan prosedur kurang dan 52 responden menyatakan prosedur pelayanan baik. Dari 71 responden yang menyatakan prosedur kurang secara keseluruhan tidak puas (100%) terhadap pelayanan. Sedangkan, 52 responden yang menyatakan prosedur pelayanan baik 21 diantaranya (40,4%) tidak puas dan 31 responden (59,6%) puas terhadap pelayanan. Dengan uji *Chi square* diperoleh hasil  $X^2$  hitung = 53,471 >  $X^2$  tabel 3.841, *p-value* = 0,00 < 0,05,  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara prosedur dengan kepuasan pasien.

Kemudian, pada tabel 3 menunjukkan semua pasien yang berjumlah 63 orang, yang mengeluhkan tentang sarana prasarana, keseluruhan (100%) menyatakan tidak puas dan dari 60 pasien yang menyatakan sarana prasarana baik, 29 (48,3%) diantaranya pasien menyatakan tidak puas berobat jalan di poli jantung. Dengan uji *Chi square* diperoleh hasil  $X^2$  hit. = 40,820 >  $X^2$  tabel 3.841, *p-value* = 0,00 < 0,05,  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis bivariat pada Tabel 3 dapat diketahui pula bahwa dari 123 responden, terdapat 41 responden menyatakan pembiayaan kurang dan 82 responden menyatakan pembiayaan baik atau tidak ada

masalah. Dari 41 responden menyatakan pembiayaan kurang semuanya tidak puas dengan pelayanan di poli jantung. Sedangkan, dari 82 orang yang mengatakan pembiayaan baik ada 51 (62,2%) responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan di poli jantung Rumah sakit bayangkara. Dengan uji *Chi square* diperoleh hasil  $X^2$  hitung = 18.776 >  $X^2$  tabel 3.841,  $p\text{-value} = 0,00 < 0,05$ ,  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara pembiayaan dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Terdapat faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah karakteristik dan sosiodemografi pasien, teori *SERVQUAL* yaitu *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy*, dan humanitas, aksesibilitas, sumber biaya, dan total biaya yang dikeluarkan (Hasiholan et al., 2020). Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasapuas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan (Delima et al., 2022).

Dalam penelitian ini waktu tunggu mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value} = 0,00 < 0,05$ . Semua pasien yang mengeluhkan waktu tunggu terlalu lama, menyatakan tidak puas

berobat di Rumah sakit Bayangkara, namun ada juga pasien yang mengatakan waktu tunggu baik tetapi tidak puas. Berdasarkan jawaban pada kuesioner pasien tersebut mengeluhkan sumber daya manusia juga prosedur pelayanan yang berbelit-belit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wati et al., (2022), yang menyatakan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama cenderung akan membuat pasien yang tidak segera dilayani akan merasa gelisah, bosan, dan jenuh sehingga mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Waktu tunggu di pendaftaran dan poliklinik sangat tergantung pada ketanggapan, kemauan, kesiapan, sikap dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dari pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya untuk mendapatkan pelayanan (Satrianegara, 2014).

Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila antriannya lama, dan hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan pasien sehingga lamanya waktu tunggu pelayanan dapat mempengaruhi kunjungan pasien dimasa yang akan datang (Febriyanti & Kurniadi, 2014). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Artinya bahwa lama atau cepatnya waktu tunggu pelayanan pasien tidak mempengaruhi terhadap kepuasan yang diterima pasien

(Anggraeni et al., 2020). Dalam penelitian ini kontra dengan penelitian tersebut dikarenakan responden menyatakan bahwa waktu dalam menunggu pelayanan kesehatan yang akan diberikan terasa lama dan prosedur pelayanan yang dirasa terlalu rumit.

Dalam penelitian ini sumber daya manusia berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai dengan nilai  $p\text{-value} = 0,00 < 0,05$ . Dari 63 responden yang mengatakan sumber daya manusia baik, masih ada 41 % yang tidak puas, hal ini karena mereka rata-rata mengatakan waktu tunggu yang terlalu lama dan prosedur yang kurang baik.

Saat pertama pasien memasuki rumah sakit untuk memperoleh pelayanan kesehatan, maka pelayanan yang pertama diperoleh adalah prosedur pelayanan. Pada tahap ini pasien sangat membutuhkan informasi tentang prosedur pelayanan, yang mana disinilah peran tugas pendaftaran (SDM) harus dapat memberikan informasi yang jelas dan mengarahkan pasien dengan tepat agar pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan (Farianita, 2016). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ririn Noviyanti Putri yang menyatakan bahwa pelayanan SDM di rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hubungan pasien dengan staf SDM rumah sakit yang kurang baik dalam suatu pelayanan dapat mengurangi kadar dimensi efektivitas dan dimensi kompetensi teknis dari layanan kesehatan yang diselenggarakan. Pengalaman menunjukkan bahwa pasien yang diberlakukan kurang baik

cenderung akan mengabaikan nasihat dan tidak akan melakukan kunjungan ulang (Putri, 2018).

Sikap petugas kesehatan terhadap pasien tersebut dapat menentukan tingkat kepuasan. Apabila hubungan pasien dengan staf RS baik, petugas ramah dan sopan serta memberikan informasi yang jelas maka akan meningkatkan derajat kepuasan pasien serta dapat mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit tersebut (Imelda & Nahrisah, 2015).

Dalam penelitian ini diperoleh bahwa prosedur berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value} = 0,00 < 0,05$ . Semua responden yang mengeluh tentang prosedur yang kurang baik, 100 % menyatakan tidak puas dan responden yang mengatakan prosedur cukup baik masih ada yang tidak puas, hal ini disebabkan variabel yang lain seperti waktu tunggu, sumber daya manusia dan pembiayaan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ayu Ratih yang menyatakan ada hubungan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOP) kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan melaksanakan SOP dapat mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi serta dengan memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu dapat bermanfaat meningkatkan kepuasan pasien dan sangat membantu untuk mencapai asuhan yang berkualitas. Jika petugas tidak melaksanakan Standar Operasional Prosedur pelayanan kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dikarenakan petugas harus melindungi

organisasi atau staf dari malpraktik atau kesalahan administrasi lainnya (Cempakasari et al., 2020).

Berdasarkan hasil analisis bivariat diketahui bahwa sarana prasarana mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini. Semua pasien yang tidak puas dengan sarana prasarana menyatakan tidak puas berobat di poli jantung rumah sakit bayangkara, dan ada responden yang mengatakan sarana prasana baik namun masih tidak puas hal ini dikarenakan variabel yang lain yaitu waktu tunggu, prosedur dan pembiayaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Emanuella yang menyatakan ada hubungan bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien. Artinya pasien yang merasa sarana prasarana rumah sakit sudah baik maka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan layanan kesehatan. Salah satu indikator dari mutu pelayanan kesehatan ialah tersedia fasilitas sarana dan prasarana yang memadai seperti peralatan medis (stetoskop, tensimeter, pengukur suhu), sarana penunjang medis (apotek, radiologi, laboratorium dan penunjang medis lainnya), fasilitas penunjang non medis (toilet, kamar mandi, kipas angin dan lainnya) dan fasilitas umum lainnya yang memberikan rasa aman dan nyaman kepada penggunaannya (Molenaar et al., 2023).

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian lainnya yang menyatakan terdapat hubungan antara kelengkapan prasarana Puskesmas dengan kepuasan pasien. Semakin lengkap prasarana Puskesmas maka pasien

semakin puas. Prasarana yang tersedia dilingkungan tempat pelayanan (Puskesmas), dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Semakin baik bukti langsung penyedia pelayanan kesehatan yang dilihat oleh pasien atau pelanggan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Pamungkas & Kurniasari, 2019).

Berdasarkan hasil analisis bivariat diperoleh bahwa terdapat hubungan antara variabel pembiayaan dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian ini kepada responden ditanyakan apakah pembiayaan pada pengobatannya dirasakan sesuai, atau mahal juga ditanyakan apakah ada biaya tambahan bila responden peserta asuransi atau BPJS, Sebagian besar responden mengatakan pembiayaan di Rumah sakit bayangkara Baik, namun ada beberapa yang mengatakan kurang baik hal ini berhubungan dengan pekerjaan mereka ada yang sebagai buruh atau tidak bekerja.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adityawarman yang menyatakan bahwa biaya berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien. Salah satu aspek pertimbangan pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan adalah aspek keterjangkauan biaya. Harga obat yang terjangkau adalah salah satu hal yang paling penting bagi pasien. keterjangkauan biaya termasuk faktor yang harus diprioritaskan bagi pasien (Adil et al., 2016).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien, ada hubungan sumber daya manusia dengan kepuasan pasien, ada hubungan prosedur dengan kepuasan pasien, ada hubungan sarana prasarana dengan kepuasan pasien dan ada hubungan pembiayaan dengan kepuasan pasien. Saran bagi rumah sakit khususnya Poli Jantung diharapkan perlu adanya peningkatan mutu pelayanan dan monitoring dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan beberapa aspek meliputi keamanan, efektif dan efisien, keandalan, sarana prasarana yang memadai, mengedepankan kebutuhan pasien serta perbaikan sistem dan kinerja tenaga kesehatan secara menyeluruh.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Terima kasih pada RS Bhayangkara Tingkat III Kota Kendari atas kesediaan memberikan penulis ijin dalam melakukan penelitian di wilayah kerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

Adil, A., Syamsun, M., & Najib, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(3), 432-441.

Anggraeni, C. S., Aini, L. N., & Anjarwati, N. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada

Kabupaten Malang. *Jurnal Keperawatan Florence*, 1(1), 40-49.

Anggrianni, S., Adji, I. S., Mustofa, A., & Wajdi, M. F. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Melitus. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 19(1), 74-78.

Cempakasari, A. R., Sari, N. W. I. P., & Hakim, N. R. (2020). Hubungan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa. *Jurnal Media Keperawatan*, 11(1), 51-56.

Delima, M., DND, D. R., & Peltresia, P. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Belimbing Tahun 2023. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(6), 4934-4947.

Farianita, R. (2016). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit TK.II Bhakti Wira Tamtama Semarang*. Universitas Negeri Semarang.

Febriyanti, D. H., & Kurniadi, A. (2014). *Deskripsi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Dian Nuswantoro.

Hasiholan, H., Hadiwardjo, Y. H., & Anisah. (2020). Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 131-136.

Imelda, S., & Nahrisah, E. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien Bpjs). *Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan ( Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan*



*Pasien BPJS* ), 3(3), 1–43. <http://ojs.amik-labuhanbatu.ac.id>

Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2023). Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. *Jurnal e-Clinic*, 11(1), 117–123.

Pamungkas, G., & Kurniasari, N. (2019). Hubungan Kelengkapan Sarana dan Prasarana Puskesmas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 13(2), 60–69.

Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Klinik Penyakit Dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9–18.

Putera, P. J. ., Posangi, J., & Manampiring, A. E. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou, Manado. *Medical Scope Journal*, 5(2), 222–231.

Putri, R. N. (2018). Pengaruh Pelayanan SDM

Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS X Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 18(2), 401–409.

Rumah Sakit Bhayangkara. (2023). *Profil Kesehatan Rumah Sakit Bhayangkara Kota Kendari Tahun 2022*. Kendari.

Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Kesehatan*. Salemba Medika.

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.

Wati, F. R., Igiyany, P. D., & Asriati, Y. (2022). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Pracimantoro I. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 2(2), 13–18.

Wulandari, D., & Erawati, N. M. (2016). *Buku Ajar Keperawatan Anak* (1 ed.). Yogyakarta Pustaka Pelajar.

## Lampiran

**Tabel 1. Karakteristik Responden Poli Jantung di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Kendari**

Karakteristik Responden	n	%
<b>Usia (Tahun)</b>		
17-24	3	2,44
25-34	32	20,01
35-49	46	37,40
>50	42	34,15
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	67	54,47
Perempuan	56	45,53
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/Mahasiswa	2	1,63
PNS	24	19,51
Pegawai Swasta	37	30,08
Buruh	18	14,63
Pedagang	34	27,64
Tidak Bekerja	8	6,50
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data primer, 2023

**Tabel 2. Analisis Univariat Waktu Tunggu, Sumber Daya Manusia, Prosedur, Sarana Prasarana, dan Pembiayaan dengan Kepuasan Pasien Poli Jantung di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Kendari**

Variabel Penelitian	n	%
<b>Waktu Tunggu</b>		
Kurang	71	57,72
Baik	52	42,28
<b>SDM</b>		
Kurang	60	48,78
Baik	63	51,22
<b>Prosedur</b>		
Kurang	71	57,72
Baik	52	42,28
<b>Sarana Prasarana</b>		
Kurang	63	51,22
Baik	60	48,78
<b>Pembiayaan</b>		
Kurang	42	34,15
Baik	82	65,85
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data primer, 2023

**Tabel 3. Analisis Hubungan Waktu Tunggu, Sumber Daya Manusia, Prosedur, Sarana Prasarana, dan Pembiayaan dengan Kepuasan Pasien Poli Jantung di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Kendari**

Variabel	Kepuasan Pasien						Hasil Uji Statistik
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
<b>Waktu Tunggu</b>							
Kurang	71	100,0	0	0	71	100,0	X <sup>2</sup> hitung= 53,471 X <sup>2</sup> tabel= 3,841 Phi= 0,000
Baik	21	40,4	31	59,6	52	100,0	
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>74,8</b>	<b>31</b>	<b>25,2</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>	
<b>Sumber Daya Manusia</b>							
Kurang	55	91,7	5	8,3	60	100,0	X <sup>2</sup> hitung= 15,981 X <sup>2</sup> tabel= 3,841 Phi= 0,000
Baik	37	58,7	26	41,3	63	100,0	
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>74,8</b>	<b>31</b>	<b>25,2</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>	
<b>Prosedur</b>							
Kurang	71	100,0	0	0	71	100,0	X <sup>2</sup> hitung= 53,471 X <sup>2</sup> tabel= 3,841 Phi= 0,000
Baik	21	40,4	31	59,6	52	100,0	
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>74,8</b>	<b>31</b>	<b>25,2</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>	
<b>Sarana Prasarana</b>							
Kurang	63	100,0	0	0	63	100,0	X <sup>2</sup> hitung= 40,820 X <sup>2</sup> tabel= 3,841 Phi= 0,000
Baik	29	48,3	31	51,7	60	100,0	
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>74,8</b>	<b>31</b>	<b>25,2</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>	
<b>Pembiayaan</b>							
Kurang	41	100,0	0	0	41	100,0	X <sup>2</sup> hitung= 18,766 X <sup>2</sup> tabel= 3,841 Phi= 0,000
Baik	51	62,2	31	37,8	82	100,0	
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>74,8</b>	<b>31</b>	<b>25,2</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Data Primer, 2023